

DEPARTEMENT DE LA  
CHARENTE MARITIME

-----

ARRONDISSEMENT  
DE ROCHEFORT

-----

CANTON DE ROYAN

-----

COMMUNE DE ROYAN

EXTRAIT DU REGISTRE DES  
DELIBERATIONS  
DU CONSEIL MUNICIPAL

N° 13.189

L'An deux Mille Treize, le 4 octobre, à 18 h 30, le Conseil Municipal, légalement convoqué, s'est réuni à la Mairie, en séance publique, sous la présidence de Monsieur Didier QUENTIN, Député-Maire.

DATE DE LA CONVOCATION

Le 27 septembre 2013

DATE D'AFFICHAGE

Le 27 septembre 2013

ETAIENT PRESENTS : M. QUENTIN, M. GIRAUD, M. SIMONNET, Mme PELTIER, M. BESSON, Mme LECOMTE, M. FILOCHE, Mme WILLMANN, Mme CIRAUD-LANOUE, Mme DAUZIDOU, adjoints,

M. CAU, M. CHABASSE, M. DENIS, Mme DOUMECQ, Mme DUMAS, Mme DUVERGER, M. GUIARD, Mme MAIRE, Mme MONJOIN, M. MERLE, M. PRUDENCIO, M. REVOLAT, Mme ROY, Mme SERRE, M. SERVIT, Mme SEURAT, conseillers municipaux.

ETAIENT REPRESENTES : M. COASSIN représenté par M. FILOCHE  
M. LABIA représenté par M. GIRAUD  
M. MEGLIO représenté par Mme CIRAUD-LANOUE  
M. PAVON représenté par Mme LECOMTE

ETAIENT ABSENTES-EXCUSEES : Mme BARRAUD DUCHERON  
Mme DESCHANP  
Mme LEFEBVRE

Nombre de conseillers en exercice : 33

Nombre de présents : 26

Nombre de votants : 30

Madame Marie-José DOUMECQ a été élue Secrétaire de Séance.

OBJET : CONVENTION POUR LA MISE EN OEUVRE DE LA CHARTE QUALITE "COMMERCE, ARTISANAT, SERVICES" SUR LA VILLE DE ROYAN

RAPPORTEUR : M. FILOCHE

VOTE : UNANIMITE

La ville de Royan souhaite accompagner les commerçants et prestataires de services qui le désirent dans une démarche qualitative, visant à répondre au mieux aux attentes de la population et de la clientèle touristique.

La Charte Qualité "Commerces, Artisanat, Services", mise en place par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rochefort et de Saintonge, gérée depuis 2002 par l'association "Charte Qualité Poitou-Charentes, s'inscrit dans ce cadre.

Elle s'adresse aux commerces locaux et services de proximité de moins de 400 m<sup>2</sup> de surface de vente et employant moins de 10 salariés.

Pour obtenir la charte, ils doivent satisfaire aux 73 points d'un référentiel répartis en 4 grands thèmes :

- L'accueil du client au téléphone
- L'aspect extérieur du magasin
- L'aspect intérieur du magasin
- L'accueil et le conseil du client dans le magasin

L'attribution de cette charte est validée si, pour chaque thème, la note obtenue est supérieure ou égale à 8 sur 10.

La Ville de Royan s'engage, pour l'année 2014, à prendre à sa charge 50 % de la somme globale de cette opération, soit 128,57 € TTC par commerce ou prestataire de services de proximité, et ce dans la limite de 20 établissements. Les 50 % restants sont à la charge de l'entreprise.

Il convient donc d'approuver la Charte qualité "Commerces, Artisanat, Services", à conclure entre la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rochefort et de Saintonge, l'association Charte Qualité Poitou-Charentes, l'Office Municipal du Tourisme de Royan et la Ville de Royan, et d'autoriser Monsieur le Député-Maire à la signer.

#### LE CONSEIL MUNICIPAL

- Ayant entendu l'exposé du Rapporteur,
- Vu le projet de Charte Qualité "Commerce, Artisanat, Services"
- Après en avoir délibéré,

#### DECIDE

- d'approuver la Charte qualité "Commerces, Artisanat, Services", à conclure entre la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rochefort et de Saintonge, l'association Charte Qualité Poitou-Charentes, l'Office Municipal du Tourisme de Royan et la Ville de Royan, par laquelle la Ville de Royan s'engage à prendre en charge 50 % du coût de la démarche, soit, 128,57 € TTC par commerce ou prestataire de services de proximité, pour l'année 2014, et ce dans la limite de 20 établissements.

- d'autoriser Monsieur le Député-Maire à la signer.

Fait et délibéré les jour, mois et an susdits,  
Ont signé au Registre les Membres présents,

Pour extrait conforme,

Certifié exécutoire  
Compte tenu de l'accomplissement  
des formalités légales  
le 8 octobre 2013

Pour le Député-Maire,  
Et par délégation  
Le Premier Adjoint  
Bernard GIRAUD



VILLE DE ROYAN



**CONVENTION POUR LA MISE EN ŒUVRE DE  
LA CHARTE QUALITE « COMMERCE ARTISANAT SERVICES »  
SUR LA VILLE DE ROYAN**

Entre :

La ville de ROYAN, représentée par son Député-Maire, Monsieur Didier QUENTIN, dûment habilité à l'effet des présentes par délibération (n° 13.189) du Conseil Municipal en date du 4 octobre 2013, exécutoire le 8 octobre 2013,

et :

L'Office Municipal du Tourisme de Royan, représenté par son Directeur, Monsieur Laurent GIRAUD,

et

La Chambre de Commerce et d'Industrie Rochefort et Saintonge, représentée par son Président, Monsieur Jean-Claude DELAUNE,

Et

L'Association Charte Qualité Poitou-Charentes, représentée par son Président, Monsieur Gilles BOSSARD.

Préambule

Depuis plusieurs années, la ville de Royan poursuit une politique ambitieuse en matière d'amélioration du cadre de vie, valorisant ainsi la ville auprès de ses habitants et de ses clientèles touristiques.

Désirant poursuivre dans cette voie, la ville souhaite accompagner les commerçants et prestataires de services qui le désirent dans une démarche qualitative visant à répondre au mieux aux attentes de la population.

La Charte Qualité Commerce Artisanat Services, proposée par la Chambre de Commerce et d'Industrie Rochefort et Saintonge, s'inscrit parfaitement dans ce cadre et la municipalité souhaite donc en favoriser l'utilisation par les commerçants locaux.

Initiée en 1998 par la Chambre de Commerce et d'Industrie Rochefort et Saintonge et celle de La Rochelle, la Charte Qualité Commerce Artisanat Services, distingue des commerçants engagés dans une démarche volontaire et formalisée de satisfaction de leurs clients.

La charte s'adresse aux commerces et services de proximité de moins de 400 m<sup>2</sup> de surface de vente et employant moins de 10 salariés.

Pour obtenir la charte, ils doivent satisfaire aux 73 points d'un référentiel répartis en 4 grands thèmes :

- L'accueil du client au téléphone
- L'aspect extérieur du magasin
- L'aspect intérieur du magasin
- L'accueil et le conseil du client dans le magasin

Ces 73 points traduisent concrètement les 7 règles d'or du commerçant :

1. Accueillir avec amabilité et courtoisie
2. Recevoir dans un magasin propre et agréable
3. Ecouter et conseiller en véritable professionnel
4. Présenter une vitrine originale et attrayante
5. Afficher et respecter les horaires d'ouverture
6. Accepter les réclamations des clients
7. Assurer un accueil téléphonique de qualité

La conformité à ce référentiel qualité est vérifiée par l'intervention d'un cabinet d'audit qui envoie un client mystère dans chaque magasin et procède également à 2 appels téléphoniques mystères.

L'attribution de la Charte Qualité Commerce Artisanat Services est validée si, pour chaque thème, la note obtenue est supérieure ou égale à 8/10.

Les commerçants lauréats bénéficient de kits PLV et d'une communication presse adaptée aux territoires où ils sont établis.

Depuis 2002, la gestion de cette action est confiée à l'Association « Charte Qualité Poitou-Charentes » hébergée par la Chambre de Commerce et d'Industrie Poitou-Charentes.

Les CCI locales assurent le relais auprès des commerçants et prestataires de services de l'ensemble des territoires du Poitou-Charentes.

*Il a donc été convenu ce qui suit :*

### **Article 1<sup>er</sup> : objet de la convention**

La ville de Royan et la Chambre de Commerce et d'Industrie Rochefort et Saintonge s'engagent à promouvoir l'adhésion des commerçants locaux à la Charte Qualité Commerce Artisanat Services.

La présente convention définit les modalités de ce partenariat et les engagements respectifs des cosignataires.

### **Article 2 : Engagements de la CCI Rochefort et Saintonge**

La CCI Rochefort et Saintonge s'engage à prospecter les commerçants royannais afin de leur proposer d'adhérer à la Charte Qualité Commerce Artisanat Services (millésime 2014), puis à réaliser les pré-diagnostic individuels en expliquant point par point le référentiel (une ½ journée par entreprise) une fois les contrats d'adhésion signés.

A l'issue de la procédure, elle s'engage également à remettre les résultats (rapport écrit complet) à chaque commerçant, à informer la ville de Royan des suites données à l'évaluation des commerçants royannais et à leur éventuelle labellisation, à organiser, en présence de représentants de la ville, du Conseil régional et de la presse, un évènement mettant en valeur les commerçants royannais lauréats.

Si, sur l'initiative de la CCI Rochefort et Saintonge, il était mis fin en cours de procédure à l'évaluation d'un commerçant royannais, l'Association Charte Qualité Poitou-Charentes reverserait immédiatement à la ville le montant des participations versées en application à l'article 3 au titre du (ou des) commerçant(s) concerné(s).

### **Article 3 : Engagements de la ville de Royan**

La ville de Royan s'engage à prendre en charge 50 % du coût facial de la démarche, ce qui correspond (pour le millésime 2014) à une somme forfaitaire de 128,57 € TTC par commerçant s'engageant dans la démarche, dans la limite de vingt commerçants par an. Cette somme sera versée directement à l'Association Charte Qualité Poitou-Charentes par la ville de Royan, à réception d'une facture accompagnée de la liste des commerces royannais participants. Les 50 % restants sont à la charge de l'entreprise.

#### Article 4 : Durée et résiliation de la convention

La présente convention est conclue pour une durée d'un an à compter de sa date de signature et concerne la préparation du Millésime 2014 de la Charte.

Elle est renouvelable annuellement par tacite reconduction pour une durée totale de 3 ans.

Chaque partie pourra y mettre un terme par lettre recommandée, 3 mois avant la date anniversaire, sans indemnité.

Fait à Royan

Le 16 octobre 2013

Le Président de  
la Chambre de Commerce  
et d'Industrie Rochefort et Saintonge  
Jean-Claude DELAUNE

Le Député-Maire de  
la ville de Royan

Didier QUENTIN

Le Président de l'association  
Charte Qualité Poitou-Charentes

Gilles BOSSARD

Le Directeur de l'Office  
Municipal du tourisme de  
Royan  
Laurent GIRAUD

Certifié exécutoire  
Compte tenu de l'accomplissement  
des formalités légales  
le 28 novembre 2013